

# 项目质量管理

- **主要内容：**
- 质量计划
- 执行质量保证
- 执行质量控制

- **质量(quality)**是“反映实体满足明确和隐含需要的能力的特征总和。”
- **质量特征：**
  - 1、质量是综合的概念，它要求功能、成本、服务、环境、心理等诸方面能满足用户的要求（现在更注重心理的满意）。
  - 2、质量是一个动态、相对、变化、发展的概念。
- **项目质量表现在两个方面：一是项目过程质量；二是项目成果质量。**

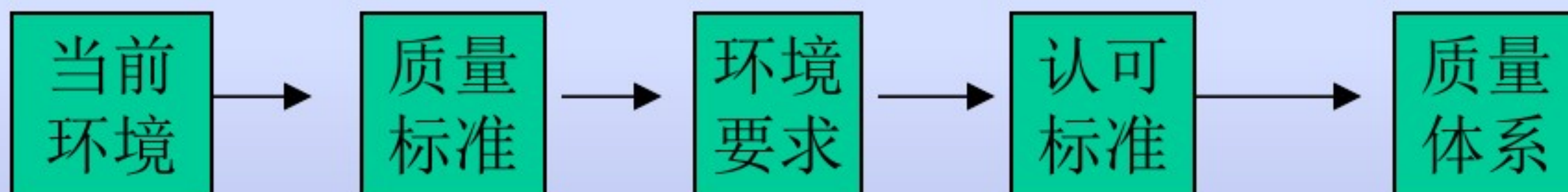


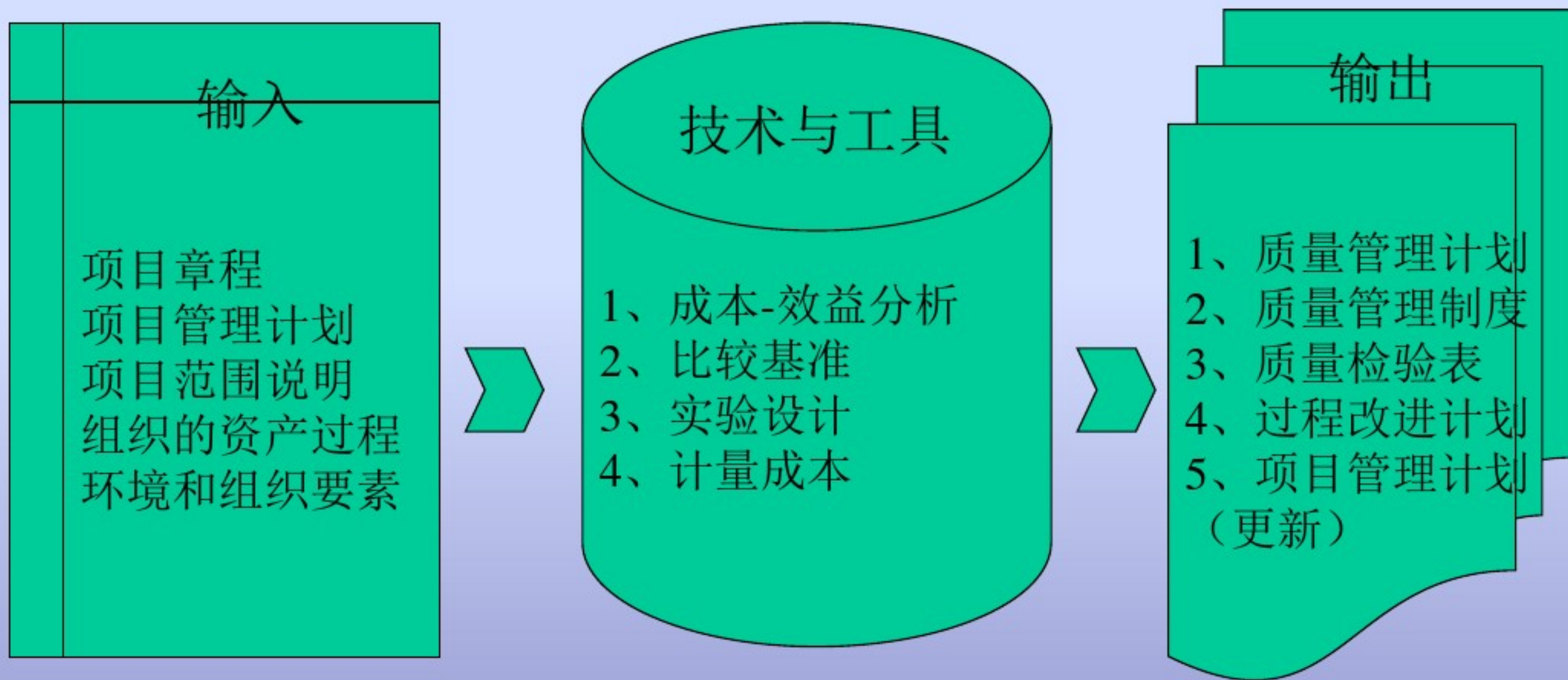
# 项目质量管理

- **项目质量管理**是为了满足项目相关利益者的需要而开展的对项目产出物的质量和项目工作质量的全面管理工作。
- 质量是干出来的而不是检验出来的。要求质量管理**从事后转到事前和事中**。
- 质量管理必须坚持“三全管理”，即全员、全过程、全项目管理。

## 7.1 质量计划

- 项目质量计划是确定项目应达到得质量标准和如何达到这些质量标准的工作计划和安排。
- 确保达到质量标准的途径：







- 制定项目质量计划的输入：

- 1、质量方针
- 2、范围说明
- 3、成果说明
- 4、标准和规范

- 质量计划过程的技术和工具：

- (一)、成本效益分析
  - 1、明确质量成本的定义。包括预防成本、坚定成本、质量提高成本、鼓掌处理成本。
  - 2、全面理解产品质量标准。性能指标、寿命指标、可靠性指标、安全指标、经济性指标。
  - 3、清楚质量过剩的含义
  - 4、明确质量、成本和利润之间的关系
- (二)、实验设计：略

- 质量管理计划过程输出：

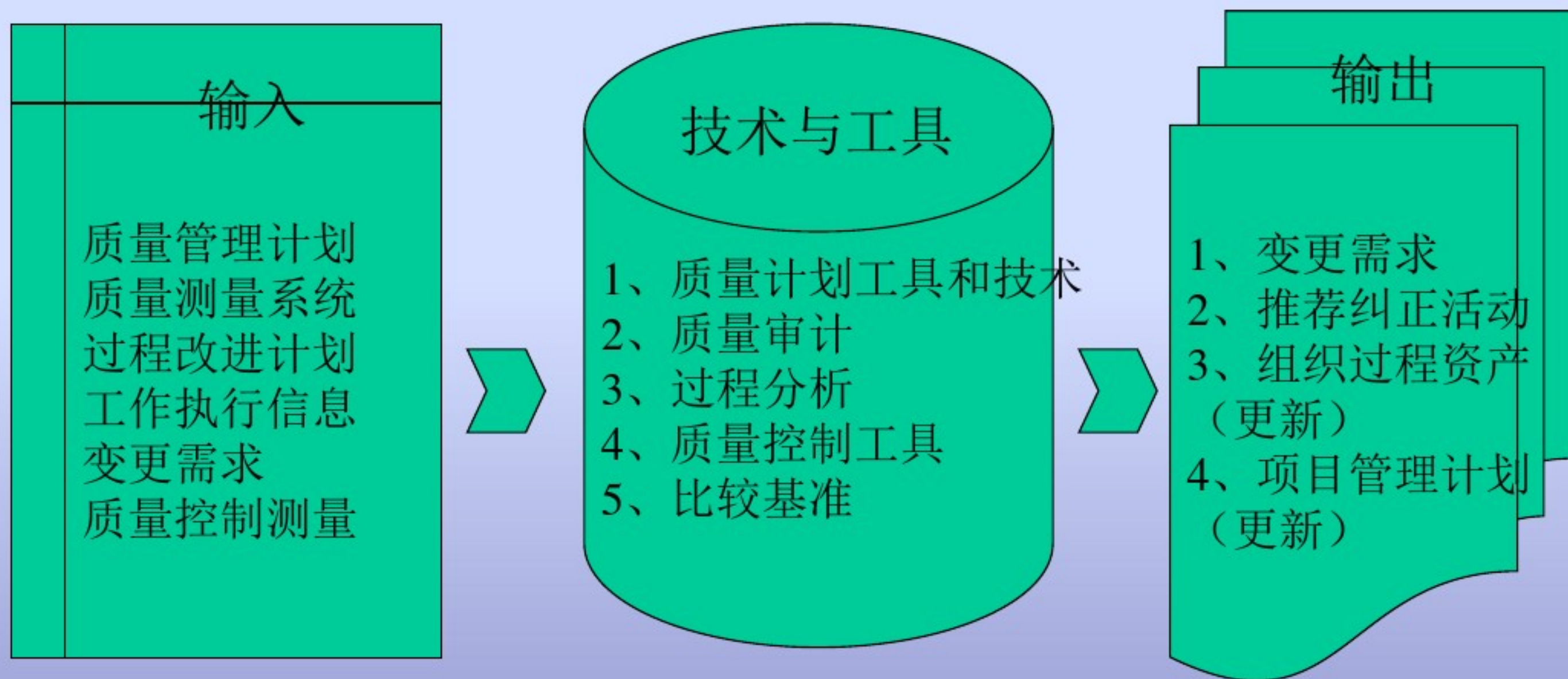
- 质量管理计划（质量目标、实际运作的步骤、权责的分配、质量测量方法）质量手册、实施说明、核对表

## 7.2 执行质量保证

- 质量保证是“**致力于提供能满足质量要求的信任**”
- 可分为内部质量保证和外部质量保证。
  - 内部质量保证
  - 外部质量保证



# 执行项目质量保证过程总揽示意图





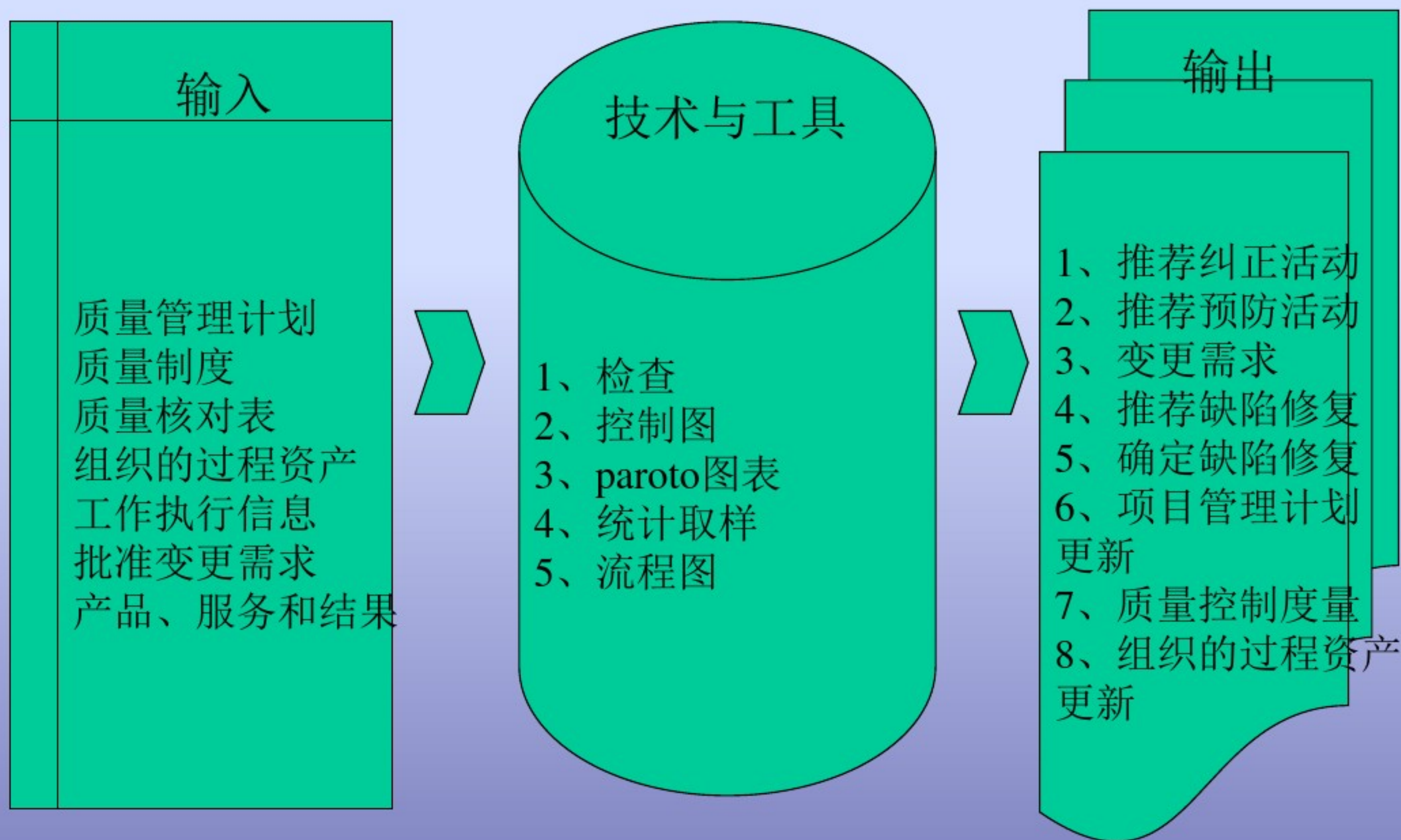
- 质量保证的输入：项目质量计划、项目实际质量的度量结果。
- 质量保证的方法和技术：
- 质量审核：
- 质量管理体系的审核。 符合性 有效性
- 产品质量审核：
- 过程质量审核
- 质量保证的结果：质量改进和提高

## 7.3 执行质量控制

- **项目质量控制应该：**
  - 1、**选择控制对象。**
  - 2、**选定标准，为可能的正确行为决策提供基础。**
  - 3、**建立可用的测定方法。**
  - 4、**将实际结果与质量标准作对比。**
  - 5、**在收集信息的基础上采取行动将非一致性过程和材料拉到标准上来；**
  - 6、**管理和校准测量设备**
  - 7、**包括所有过程的详细文件**



# 执行质量控制过程总揽





# 质量控制技术和方法

- 项目质量控制的机理
  - 事前控制、过程控制、闭环控制、主动控制
- 质量控制流程：
  - PDCA循环
- 质量控制技术和方法
  - 1、数据表
  - 2、因果分析：A确定问题。B选择各学科的头脑风暴班子。C、画问题框和主箭头。D、具体化主要分类。E、识别问题原因。F、确定纠正措施（同因果关系图相反）
  - 3、趋势分析（最主要的贡献是预测）      4、控制图